INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PROGRAMA A PENSIONADOS

Octubre 2008

Fecha de Elaboración: Octubre 2008

AUTORIZADO POR:

Lic. Salvador Perdomo
Jefe División de Prestaciones Económicas y Servicios

Ing. Raúl Antonio Rivas
Jefe División de Desarrollo y Planificación Institucional

REVISADO POR:

Lic. Beatriz Estrada de Carbajal
Jefa Depto. de Desarrollo Institucional

Ing. Raúl Humberto Salazar
Jefe Depto Programa a Pensionados

Ing. Jorge Bailes
Jefe Sección Organización y Desarrollo

ELABORADO POR:

Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra
Analista de Procesos Institucionales

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Dirección General 2003-05-0859	Departamento de Desarrollo Institucional	Jefatura División de Prestaciones Económicas y Servicios
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Fecha: Mayo - 2004	Fecha: Mayo - 2004	Fecha: Mayo - 2004

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Acuerdo de Consejo Directivo #2007-0824.JUL.	Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra	Lic. Salvador Perdomo	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: - Julio - 2007	Fecha: Octubre - 2008	Fecha: Octubre - 2008	

MODIFICACIÓN: Actualización de contenido del documento.

ÍNDICE

	No PÁGINAS
Hoja de Aprobación	2
Registro de Actualización de Documentos	3
Indice	4
Capítulo I Generalidades del Manual de Normas y Procedimientos	5
1. Introducción	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del Manual	6
Capítulo II Contenido del Manual de Normas y Procedimientos	6
1. Objetivo General	6
2. Normas Generales	6
3. Listado de Procedimientos	7
4. Descripción de Procedimientos	7
4.1 Programa Ayuda Individual a Domicilio	8
4.2 Programa Atención al Autocuidado	14
4.3 Programa Organización de Grupos	19
4.4 Programa Esparcimiento Social-Cultural-Educativo	24
4.5 Programa Talleres Creativos	29
4.6 Programa Voluntariado	34
4.7 Programa Preparación para la Jubilación	39
4.8 Capacitación Profesional a Voluntarios	44

CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS de Mayo del 2008, así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo <u>serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional</u> (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe una registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la

creación del documento y quienes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de actualizaciones que indica igualmente quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

3. OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

1. Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.

2. Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.

3. Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

4. BASE LEGAL

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2008

CAPÍTULO III
ACTIVIDADES DE CONTROL
Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos
Arts. 48 al 51

CAPÍTULO IV
NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO
Monitoreo sobre la Marcha
Art. 102

Acuerdo Dirección General Nº 2008-01-0026

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. OBJETIVO GENERAL

Producir y descentralizar servicios a través de Programas Sociales para la población adulta mayor derechohabiente del ISSS, los cuales se enmarcan en el campo de la Promoción Humana por medio de procesos de socialización y autogestión grupal; que permiten el desarrollo protagónico de los usuarios en el alcance de su calidad de vida.

2. NORMAS GENERALES

1. El Coordinador de Programas deberá potencializar las redes de apoyo del entorno que rodea a las personas mayores del ISSS, para impulsar la atención y cuidado que amerita esta población.

2. El Coordinador de Programas orientará a la población pensionada a través de Conferencias Educativas Sistemáticas para fortalecer su responsabilidad en la práctica de estilos de vida, sano como forma de prevenir o controlar su estado de salud.

3. El Coordinador de Programas brindará oportunidades de integración Social para la población Pensionada, que satisfaga sus necesidades de carácter Psico-social a través de su participación activa y consciente.

4. El Coordinador de Programas promoverá la satisfacción de las necesidades de recreación de los Pensionados a través del desarrollo de sus habilidades.

5. El Coordinador de Programas ofrecerá a los pensionados a través del desarrollo de las metodologías definidas, oportunidades para que realicen actividades productivas que les permita utilizar su tiempo libre y generar ingresos económicos.

6. El Coordinador del Programas brindará a la población pensionada oportunidades para intervenir en la conducción de los diferentes programas a fin de promover su desarrollo personal a través del servicio voluntario.

7. El Coordinador del Programas desarrollará un modelo sistemático de enseñanza sobre la etapa de jubilación para preparar positivamente a la población en su retiro laboral.

8. El Coordinador de Programas desarrollará Los diferentes Programas definidos a nivel nacional en la zona Metropolitana de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate, Usulután y San Miguel.

3. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

01 Programa Ayuda Individual a Domicilio
02 Programa Atención al Auto-cuidado
03 Programa Organización de Grupos
04 Programa Esparcimiento Social–Cultural-Educativo
05 Programa Talleres Creativos
06 Programa Voluntariado
07 Programa Preparación para la Jubilación
08 Capacitación Profesional a Voluntarios

4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

4.1 PROGRAMA AYUDA INDIVIDUAL A DOMICILIO

4.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La ayuda individual a domicilio es la atención de casos de pensionados en situaciones muy especiales que requieren la intervención de terceros. Este trabajo se hace con la colaboración de jubilados voluntarios, recursos de carácter interinstitucional y comunitario quienes dirigidos por el Coordinador del Programa del Adulto Mayor pueden ayudar y entrenar a familiares o vecinos para que atiendan al incapacitado en actividades de la vida diaria, compañía, etc.

2. El Coordinador de Atención a Programas, será el responsable de establecer las necesidades para la ayuda individual a domicilio. También deberá seleccionar y brindar inducción al grupo de Voluntarios y recursos involucrados en el proceso de atención.

3. El Voluntario y los recursos de apoyo serán los responsables de coordinar conjuntamente con la Coordinadora del Programa las estrategias a seguir para la conducción de cada uno de los casos detectados y elaborar el Plan de Tratamiento.

4. El Coordinador de Atención a Programas deberá elaborar el expediente de atención de casos para cada caso atendido.

5. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de elaborar un informe final, en el cual se detallará todo lo relacionado con la ayuda brindada.

4.1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Realiza el sondeo de necesidades para realizar el Programa Ayuda Individual a Domicilio.

2. Selecciona y brinda inducción de voluntarios.

Voluntario

3. Efectúa la coordinación de estrategias e identifica y selecciona casos conjuntamente con el Coordinador.

Coordinador de Atención a Programas

4. Entrega referencia de casos a voluntarios.

Voluntario

5. Realiza visita domiciliar al caso referido.

6. Elabora informe de casos y lo entrega a Coordinador.

Coordinador de Atención a Programas

7. Realiza análisis de situación y definición de Plan de tratamiento e informa al Voluntario.

Voluntario

8. Ejecuta y da seguimiento de atención del caso.

Coordinador de Atención a Programas

9. Realiza evaluación sobre los resultados del tratamiento del caso.

10. Brinda asesoría a Voluntarios sobre situación que se presenta.

11. Interviene en los casos que ameriten.

12. Elabora Expediente de atención de caso e Informe de caso.

13. Entrega informe de caso a Jefe de Sección Atención de Programas.

Jefe Sección Atención de Programas

14. Recibe informe del caso y lo revisa.

15. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

16. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

17. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

18. Recibe comunicación de aceptación del informe.

19. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

20. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

21. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

22. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

23. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 25).

24. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

25. Imprime original y dos copias de informe.

26. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

27. Archiva triplicado de informe.

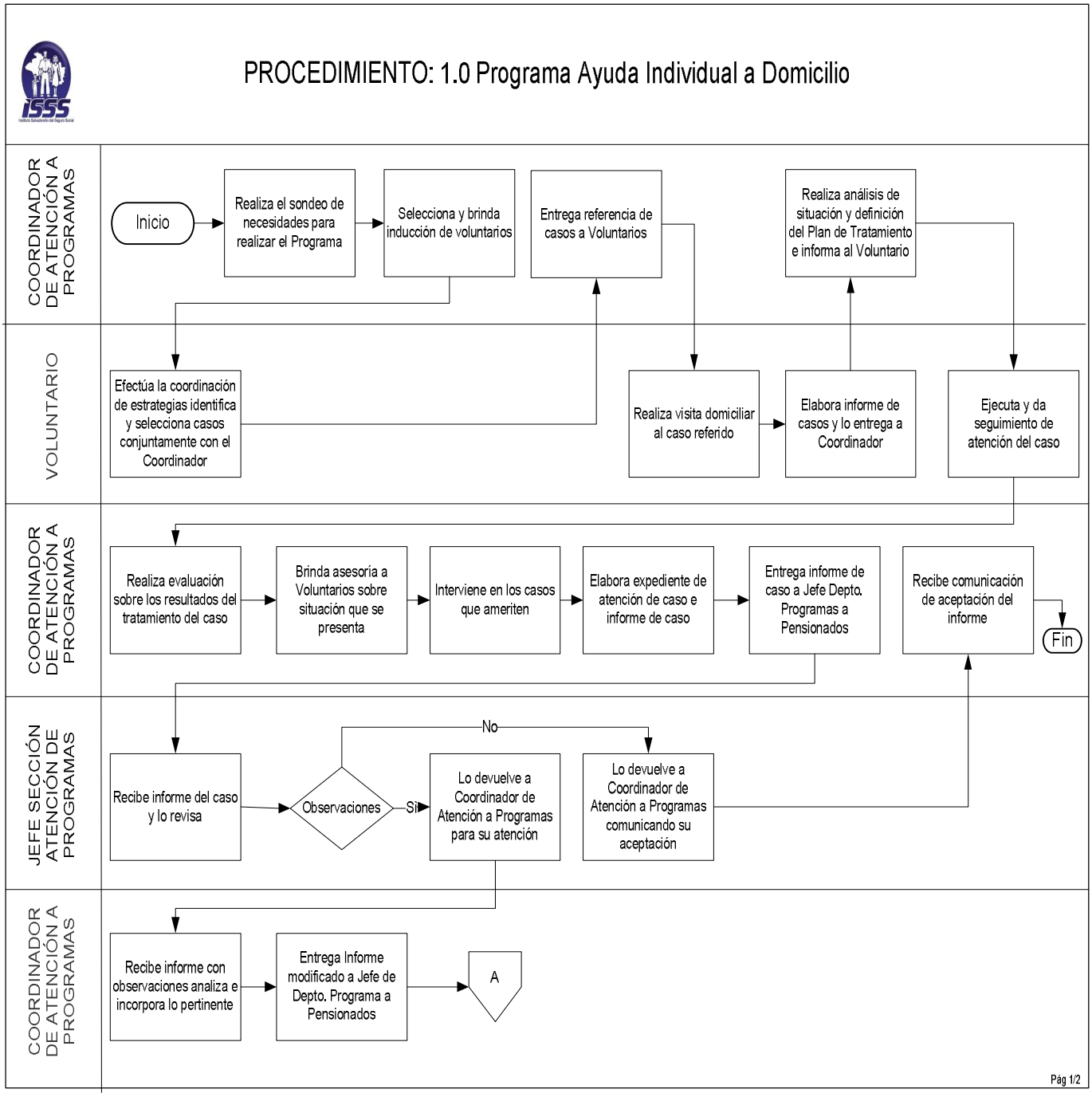
Jefe Departamento Programa a Pensionados

28. Recibe original de informe.

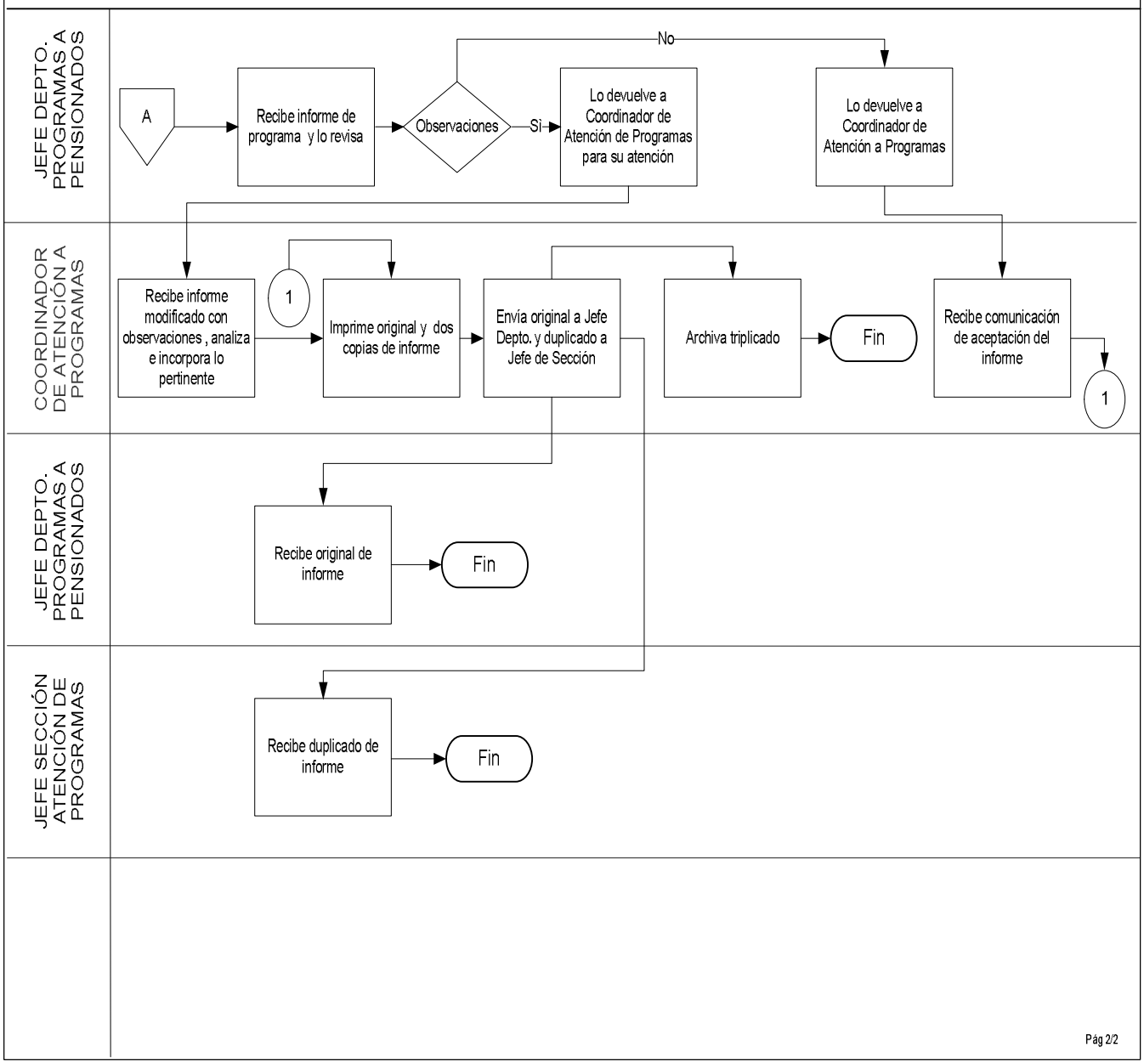
Jefe Sección Atención de Programas

29. Recibe duplicado de informe.

4.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 1.0 Programa Ayuda Individual a Domicilio



4.2 PROGRAMA ATENCIÓN AL AUTO-CUIDADO

4.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de realizar el sondeo de las necesidades y desarrollar la metodología del Programa. Así como también seleccionar el Plan de Conferencia y el Banco de Recursos.

2. Este programa se lleva a cabo por medio de conferencias educativas en el campo de la salud sobre diversos temas de interés para los grupos de pensionados. Los que dirigen estas charlas son personal de apoyo en el área de Salud, con previo estudio de necesidades y se desarrollan como punto de agenda de las reuniones grupales.

3. El Voluntario y Recurso de Apoyo será el responsable de preparar la logística necesaria conjuntamente con la Coordinadora del Programa.

4. El Coordinador de Atención de Programas será el responsable de efectuar la evaluación de las conferencias realizadas y elaborar el Informe Final sobre el desarrollo de cada una de estas.

4.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Realiza sondeo de necesidades e intereses para realizar el Programa Atención al Auto-cuidado.

2. Establece la metodología del Programa.

3. Elabora el Plan de Conferencias.

4. Selecciona el Banco de Recursos y efectúa inducción de ponentes

5. Coordina logística con Voluntario y Recurso de Apoyo.

Voluntario y Recursos de Apoyo

6. Prepara la logística necesaria e informa avances a Coordinador de Atención a Programas.

Coordinador de Atención a Programas

7. Realiza la coordinación de Voluntarios y la evaluación de Conferencias.

8. Elabora Informe de Conferencias y entrega a Jefe de Sección Atención de Programas.

Jefe Sección Atención de Programas

9. Recibe informe de Conferencias y lo revisa.

10. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

11. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

12. Recibe comunicación de aceptación del informe.

13. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

14. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

15. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

16. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

17. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

18. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 20)

19. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

20. Imprime original y dos copias de informe.

21. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

22. Archiva triplicado de informe.

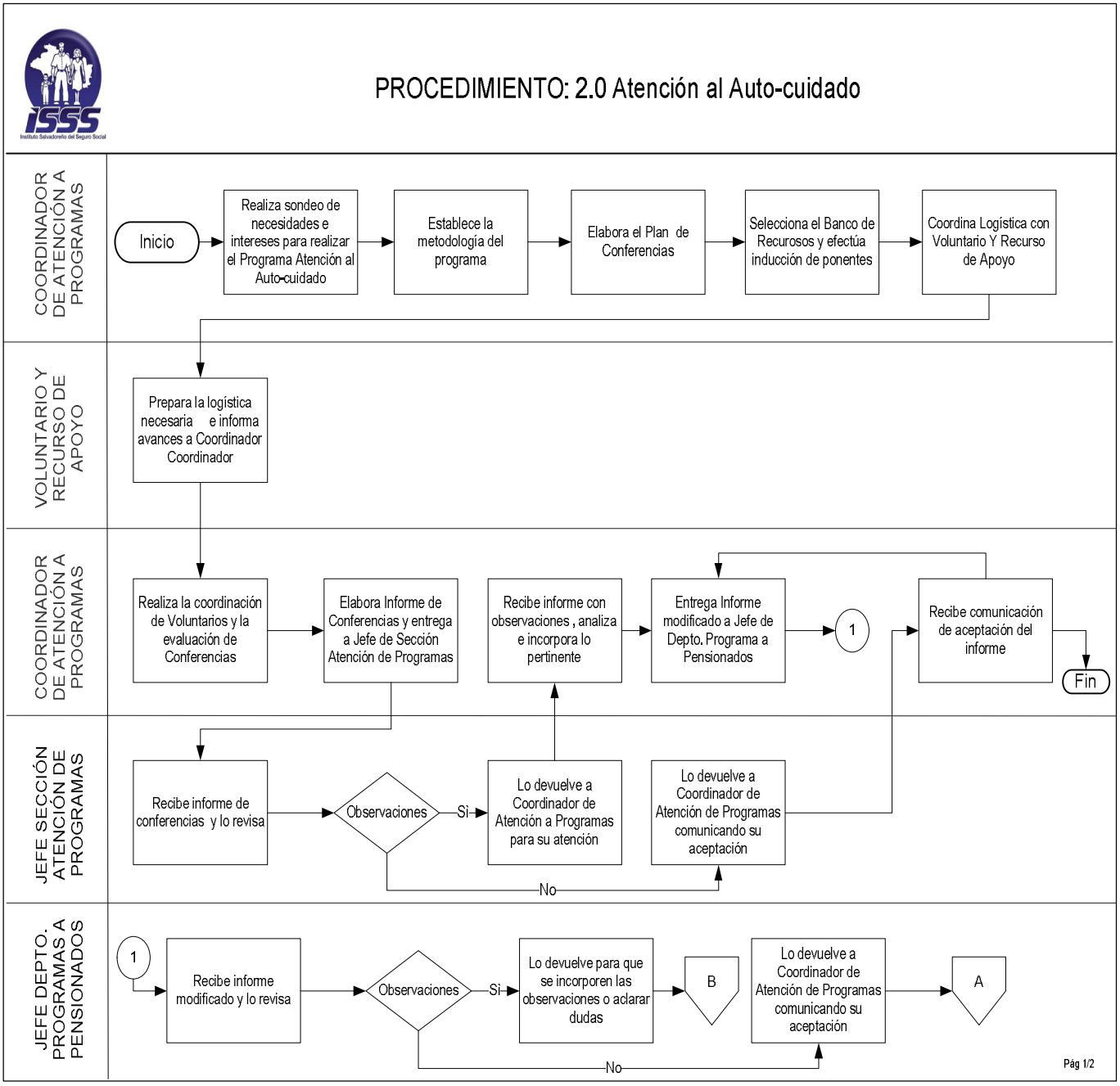
Jefe Departamento Programa a Pensionados

23. Recibe original de informe.

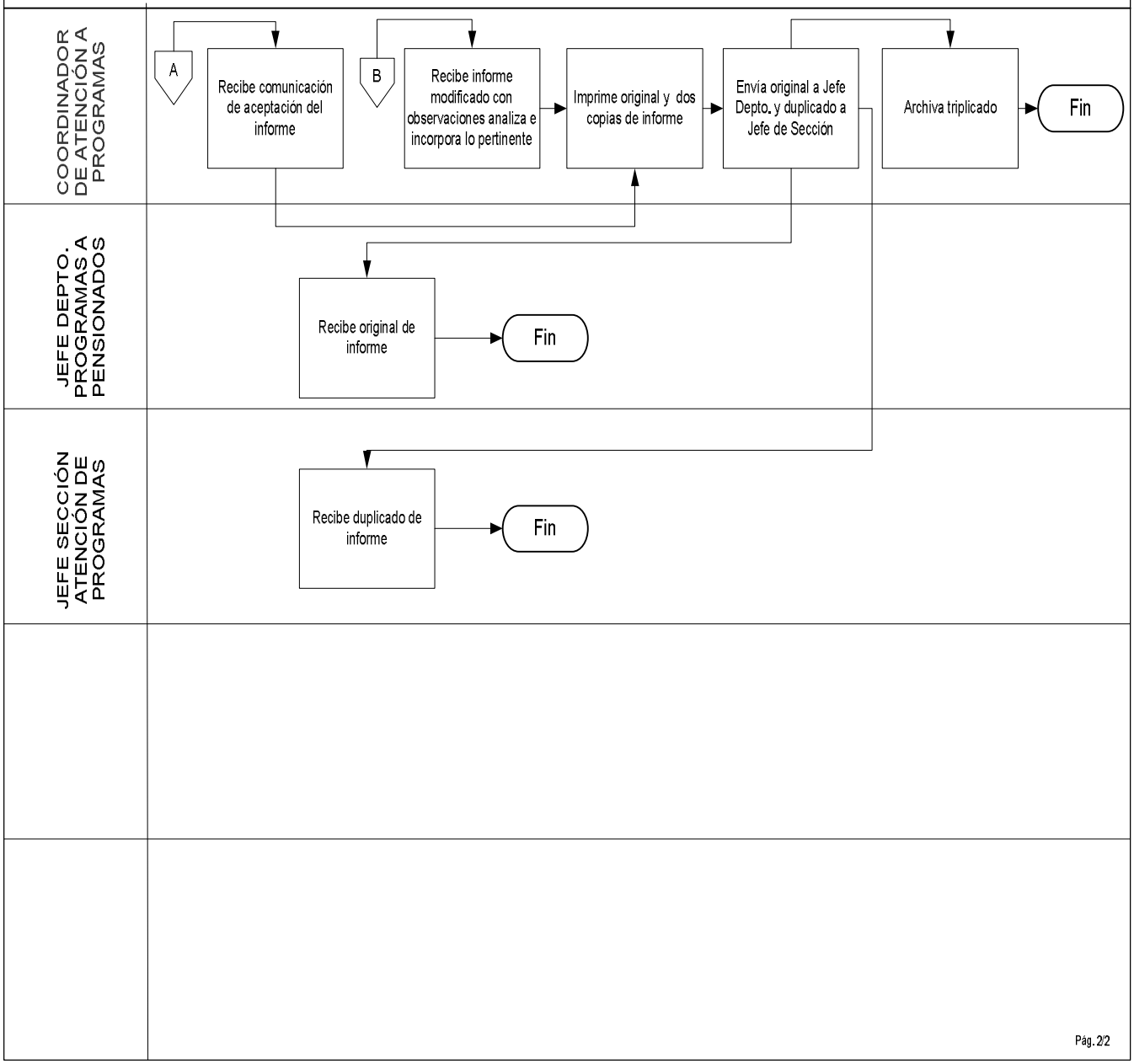
Jefe Sección Atención de Programas

24. Recibe duplicado de informe.

4.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 2.0 Atención al Auto-cuidado



4.3 PROGRAMA ORGANIZACIÓN DE GRUPOS

4.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Este programa esta diseñado para ofrecer a los pensionados oportunidades de integración y socialización, fortaleciendo la solidaridad y unidad por medio de un proceso grupal, en reuniones semanales de dos horas de duración, en las cuales desarrollan actividades sociales, educativas, culturales y recreativas.

2. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de investigar sobre necesidades e intereses y definir la metodología de atención grupal; así como el programa de actividades y establecer la sistematización conjuntamente con el equipo de voluntarios del programa

3. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de planificar agendas y gestionar recursos conjuntamente con el Voluntario e integrantes de los grupos.

4. El Voluntario será el responsable de desarrollar la reunión grupal bajo la asesoría y supervisión del Coordinador de Atención a Programas.

5. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de evaluar permanentemente el trabajo realizado por el equipo de voluntarios.

4.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Investiga sobre necesidades e intereses para desarrollar el Programa Organización de Grupos.

2. Planifica acciones en relación a necesidades e intereses investigados.

3. Define metodología de atención grupal.

4. Coordina y organiza el trabajo con voluntarios de grupo.

5. Gestiona recursos para desarrollar el Programa y se lo comunica a Voluntario.

Voluntario

6. Define el Programa de Actividades con la participación de los miembros del grupo conjuntamente con el Coordinador.

7. Ejecuta y da seguimiento al programa de actividades e informa a Coordinador.

Coordinador de Atención a Programas

8. Planifica Agendas y gestiona recursos conjuntamente con el Voluntario y miembros de grupo.

Voluntario

9. Desarrolla Reunión Grupal y aplica técnicas grupales para su posterior evaluación por el Coordinador de Atención a Programas.

Coordinador de Atención a Programas

10. Evalúa, asesora y supervisa permanentemente el trabajo del voluntario.

11. Respalda y motiva la participación de los miembros del grupo.

12. Elabora informe de seguimiento y envía a Jefe de Sección Atención de Programas.

Jefe Sección Atención de Programas

13. Recibe informe de Seguimiento y lo revisa.

14. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

15. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

16. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

17. Recibe comunicación de aceptación del informe.

18. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

19. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

20. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

21. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

22. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 24).

23. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

24. Imprime original y dos copias de informe.

25. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

26. Archiva triplicado de informe.

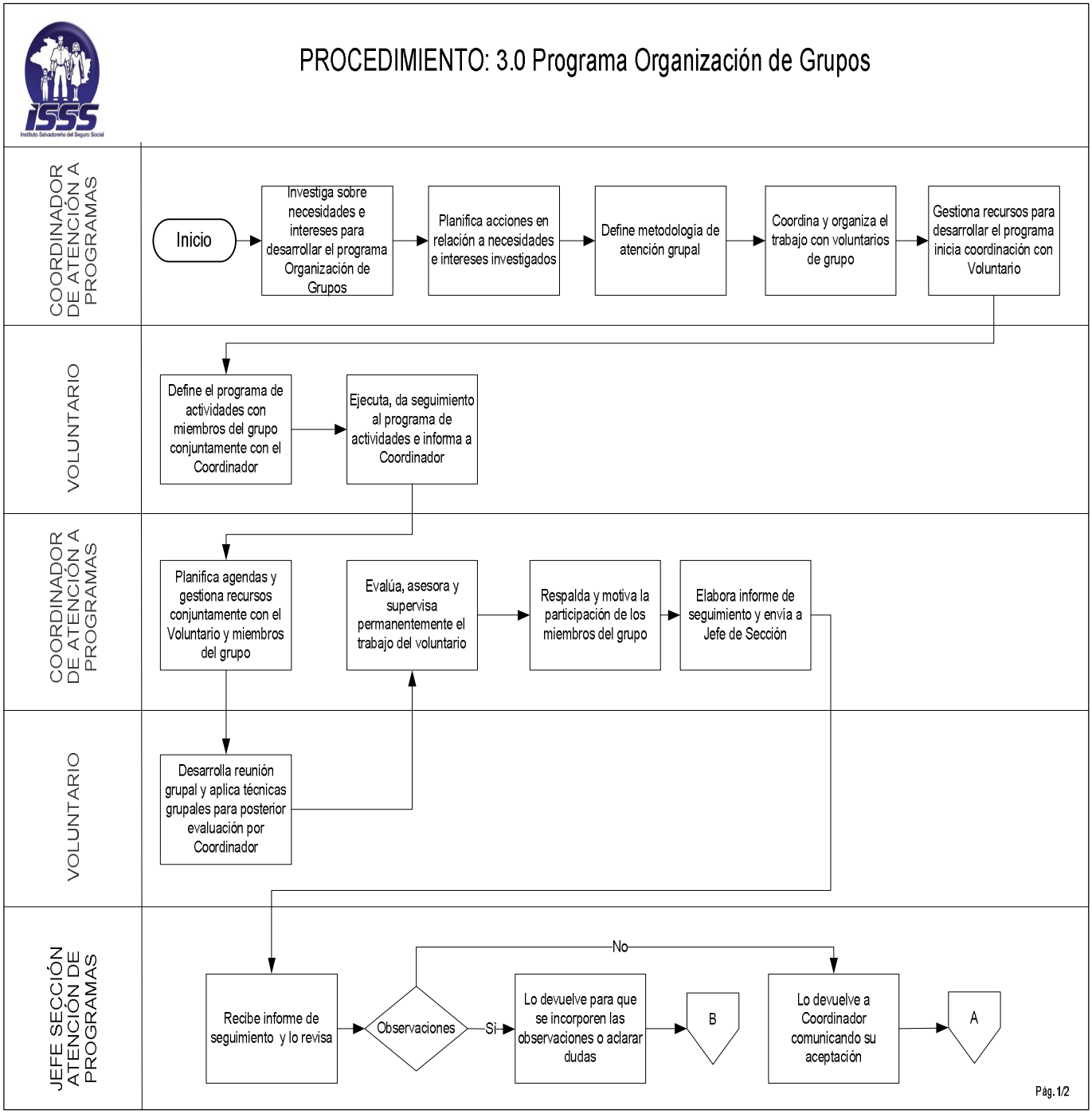
Jefe Departamento Programa a Pensionados

27. Recibe original de informe.

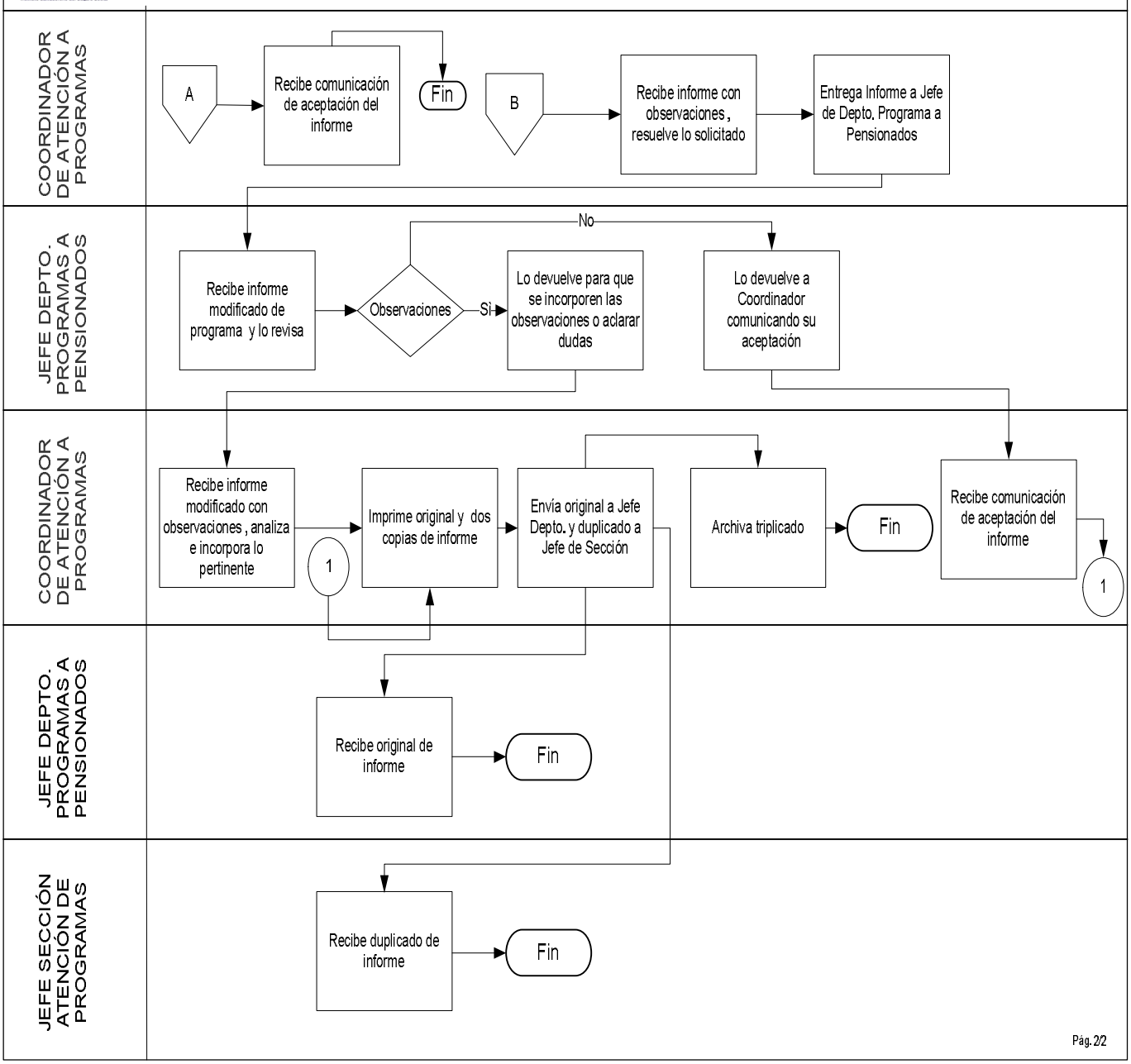
Jefe Sección Atención de Programas

28. Recibe duplicado de informe.

4.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 3.0 Programa Organización de Grupos



4.4 PROGRAMA ESPARCIMIENTO SOCIAL - CULTURAL - EDUCATIVO

4.4.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Este programa está diseñado para satisfacer las necesidades de recreación y esparcimiento de los pensionados en grupos el cual se fundamenta a través de actividades artísticas, geroturismo, conferencias educativas, y celebraciones especiales.

2. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de ejecutar la investigación sobre necesidades e intereses a fin de innovar las actividades del programa. Así como también planificar las acciones a realizar, identificar, gestionar recursos y coordinar con Voluntarios.

3. El Coordinador de Atención a Programas conjuntamente con el Voluntario serán los responsables de promocionar las actividades contempladas en el programa.

4. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de definir los procesos técnicos y brindar asesoría y supervisión a Voluntarios, así como ejecutar las acciones en el desarrollo de los eventos.

5. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de evaluar el evento conjuntamente con el Voluntario y éste a su vez con los miembros del grupo.

6. El Coordinador de Atención a Programas presentará informe evaluativo sobre el desarrollo de los eventos.

4.4.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Programa

1. Realiza investigación sobre necesidades e intereses para desarrollar el Programa Esparcimiento Social-Cultural- Educativo.

2. Planifica acciones a realizar.

3. Gestiona recursos, selecciona y coordina con Voluntarios.

4. Realiza promoción conjuntamente con el equipo de voluntarios.

5. Organiza comisiones de trabajo para el desarrollo del evento.

Coordinador de Programa

6. Asesora y supervisa a los recursos directamente involucrados en el desarrollo de los eventos.

7. Realiza la promoción del evento.

8. Ejecuta el Plan de Acción de los recursos directamente involucrados en el desarrollo de los eventos.

9. Evalúa los resultados con el equipo de voluntarios y el recurso involucrado.

10. Actualiza los resultados obtenidos.

11. Elabora Informe de Programa y lo envía al Jefe de Sección Atención de Programas.

Jefe Sección Atención de Programas

12. Recibe informe de Programa y lo revisa.

13. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

14. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

15. Recibe comunicación de aceptación del informe.

16. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

17. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

18. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

19. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

20. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

21. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 23).

Coordinador de Atención a Programas

22. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

23. Imprime original y dos copias de informe.

24. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

25. Archiva triplicado de informe.

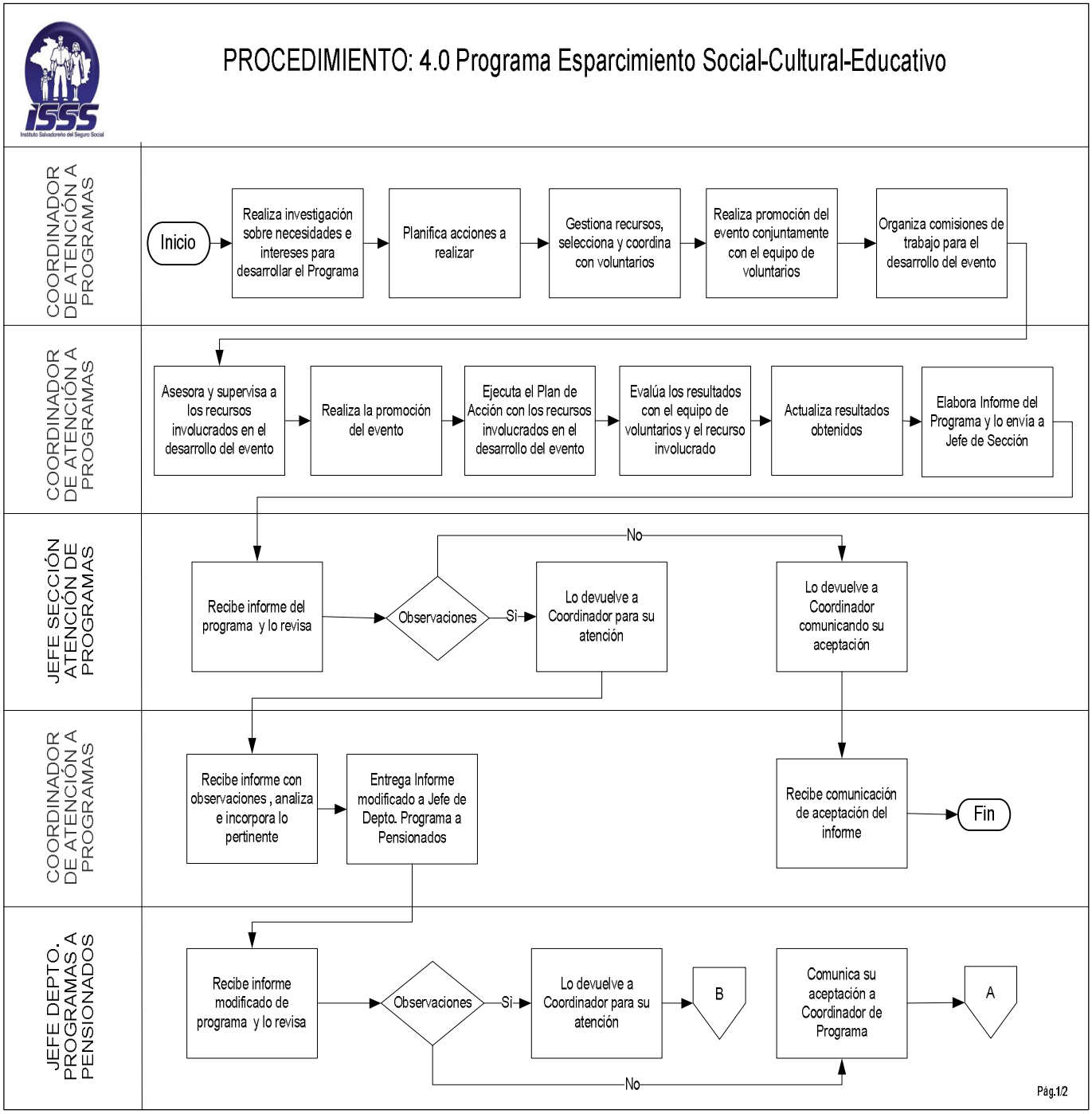
Jefe Departamento Programa a Pensionados

26. Recibe original de informe.

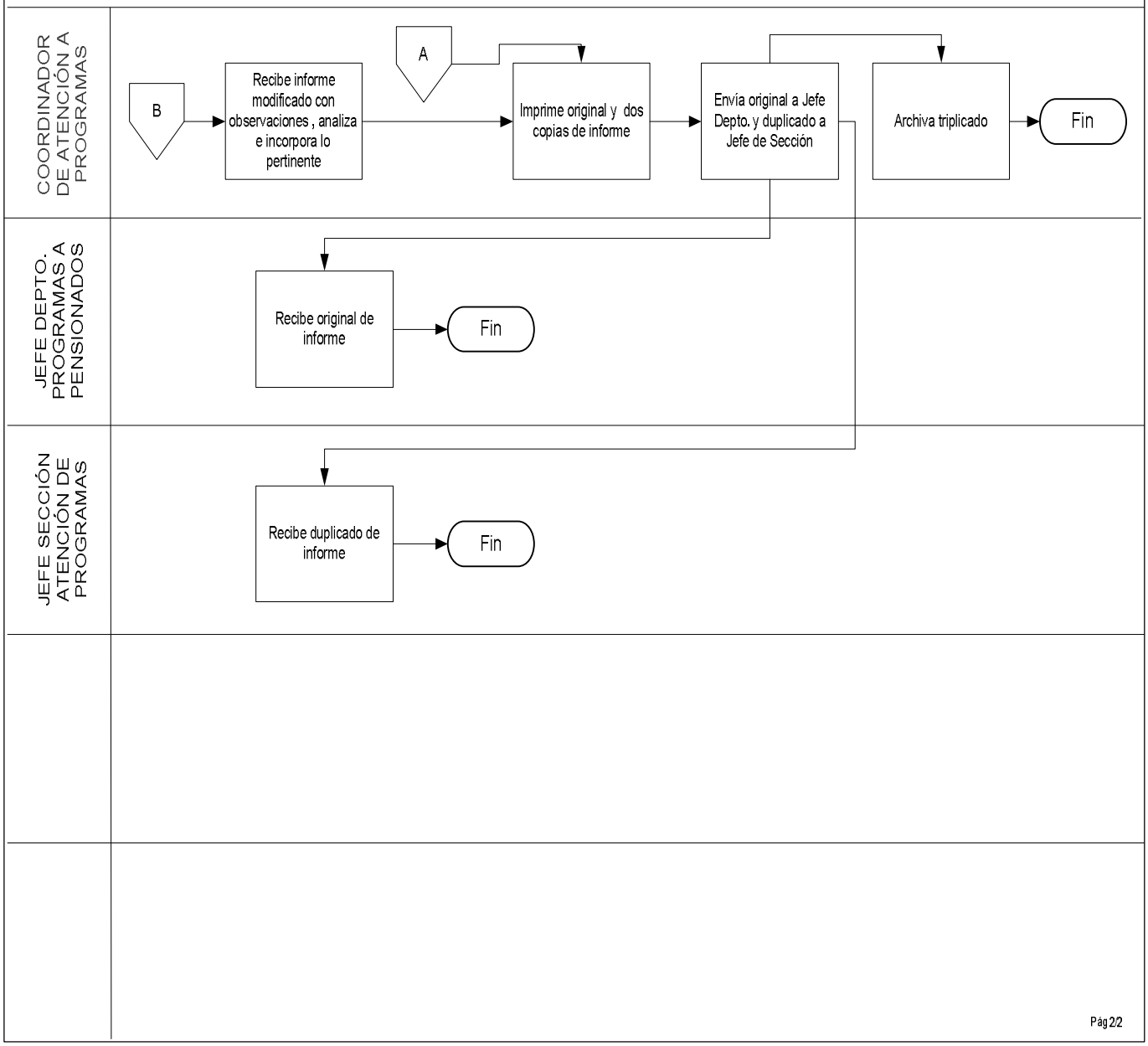
Jefe Sección Atención de Programas

27. Recibe duplicado de informe.

4.4.3 DIAGRAMAS DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 4.0 Programa Esparcimiento Social-Cultural-Educativo



4.5 PROGRAMA TALLERES CREATIVOS

4.5.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Este programa consiste en la realización de actividades productivas por parte de los pensionados que les genere ingresos complementarios a la pensión, coordinadas por pensionados voluntarios, conocedores de la tarea que realizan.

2. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de realizar investigación sobre necesidades e intereses, definir la metodología, seleccionar, gestionar recursos, coordinar acciones a desarrollar con Voluntarios y establecer estrategias y acciones con Instructores Voluntarios.

3. El Voluntario conjuntamente con el Coordinador de Atención a Programas serán los responsables de promover los Talleres Creativos, participación de miembros y establecerá las normas de participación en Talleres.

4. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de evaluar el taller con Voluntarios y elaborar el Informe de las actividades realizadas.

4.5.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Realiza investigación sobre necesidades e intereses para desarrollar el Programa Talleres Creativos.

2. Define metodología, selecciona y gestiona recursos.

3. Selecciona instructores voluntarios y coordina acciones a desarrollar.

4. Define estrategias y acciones con instructoría.

Voluntario

5. Promueve talleres conjuntamente con el Coordinador de Atención a Programas.

Coordinador de Atención a Programas

6. Define montaje de Talleres, coordina con voluntarios y determina participación de miembros.

Voluntario

7. Establece normas de participación en Talleres los que serán evaluados por Coordinador de Atención a programas.

Coordinador de Atención a Programas

8. Evalúa Taller con Voluntarios y elabora informe.

9. Actualiza información de procesos en función del Taller.

10. Elabora Informe de Programa y lo envía a Jefe de Sección.

Jefe Sección Atención de Programas

11. Recibe informe de Programa y lo revisa.

12. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

13. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

14. Recibe comunicación de aceptación del informe.

15. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

16. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

17. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

18. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

19. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

20. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 22).

Coordinador de Atención a Programas

21. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

22. Imprime original y dos copias de informe.

23. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

24. Archiva triplicado de informe.

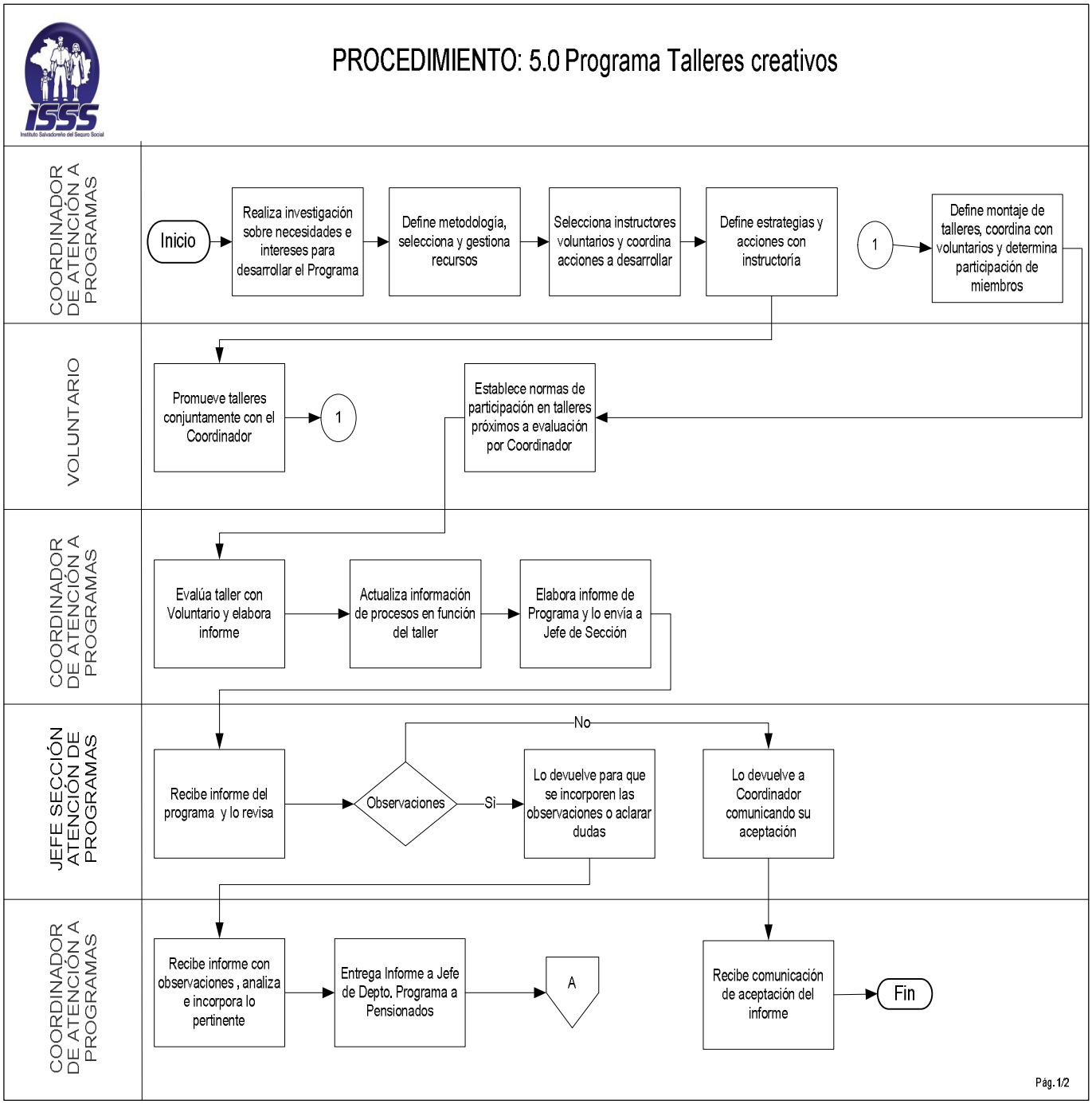
Jefe Departamento Programa a Pensionados

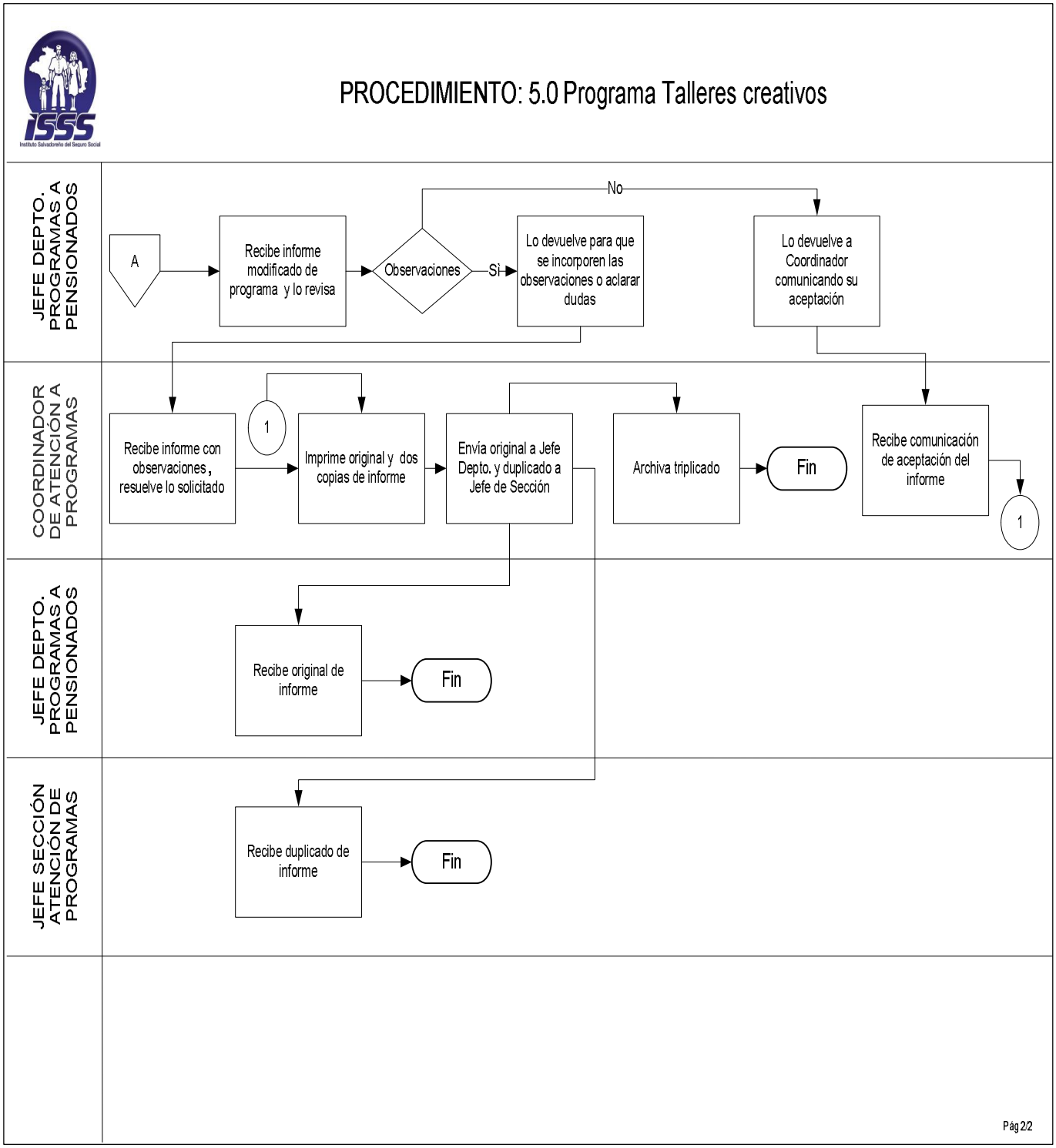
25. Recibe original de informe.

Jefe Sección Atención de Programas

26. Recibe duplicado de informe.

4.5.3 DIAGRAMA DE FLUJO




PROCEDIMIENTO: 5.0 Programa Talleres creativos
JEFE DEPTO. PROGRAMAS A PENSIONADOS
COORDINADOR DE ATENCIÓN A PROGRAMAS
JEFE DEPTO. PROGRAMAS A PENSIONADOS
JEFE SECCIÓN ATENCIÓN DE PROGRAMAS
A
Recibe informe modificado de programa y lo revisa
Observaciones
No
Sí
Lo devuelve para que se incorporen las observaciones o aclarar dudas
Lo devuelve a Coordinador comunicando su aceptación
Recibe informe con observaciones, resuelve lo solicitado
1
Imprime original y dos copias de informe
Envía original a Jefe Depto. y duplicado a Jefe de Sección
Archiva triplicado
Fin
Recibe comunicación de aceptación del informe
1
Recibe original de informe
Fin
Recibe duplicado de informe
Fin
Pág 2/2

4.6 PROGRAMA VOLUNTARIADO

4.6.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Este programa está integrado por pensionados que debidamente motivados, con capacitación profesional continua se convierten en administradores de los distintos programas, realizando labores en beneficio de los demás pensionados.

2. El Coordinador de Atención a Programas será responsable de realizar la investigación sobre necesidades e intereses, promover la participación de pensionados al Programa Voluntariado y deberá seleccionar a participantes para su proceso de capacitación.

3. El Coordinador de Atención a Programas designará al Voluntario las funciones a realizar dentro del programa de acuerdo a su capacidad e intereses.

4. El Voluntario será el responsable de asistir a los eventos de capacitación de forma completa y de compartir sus conocimientos con los miembros del grupo. Además, deberá rendir informe escrito al Coordinador de Atención a Programas sobre la capacitación recibida y realizar efecto multiplicador con los miembros del grupo.

5. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de realizar jornadas de reforzamiento para capacitar a los voluntarios sobre situaciones propias de la vida grupal.

6. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de elaborar el informe técnico evaluativo sobre las jornadas de reforzamiento.

4.6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Realiza investigación sobre necesidades e intereses para desarrollar el Programa Voluntariado.

2. Promueve la participación de pensionados al Programa Voluntariado.

3. Selecciona a participantes en el Programa y presenta alternativas de participación.

4. Define la labor a realizar a través de un Plan de Acción.

5. Realiza coordinación con el Centro de Capacitación y analiza temáticas a impartir al Voluntario.

6. Envía los Voluntarios al Centro de Capacitación y controla su participación en los cursos de capacitación.

Voluntario

7. Recibe el curso de capacitación.

8. Comparte los conocimientos adquiridos con los miembros del grupo a fin de desarrollar un efecto multiplicador

9. Presenta a Coordinador de Atención a Programas informe sobre capacitación recibida.

Coordinador de Atención a Programas

10. Planifica y sistematiza la capacitación para el voluntario.

11. Define metodología y estrategias de participación de los Líderes Voluntarios.

12. Realiza inducción a través de las jornadas de reforzamientos.

13. Diseña y ejecuta jornadas de reforzamiento

14. Elabora Informe Técnico Evaluativo de las jornadas de reforzamiento y lo envía a Jefe de Sección Atención de Programas.

Jefe Sección Atención de Programas

15. Recibe informe Técnico Evaluativo y lo revisa.

16. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

17. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

18. Recibe comunicación de aceptación del informe.

19. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

20. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

21. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

22. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

23. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

24. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 26).

25. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

26. Imprime original y dos copias de informe.

27. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

28. Archiva triplicado de informe.

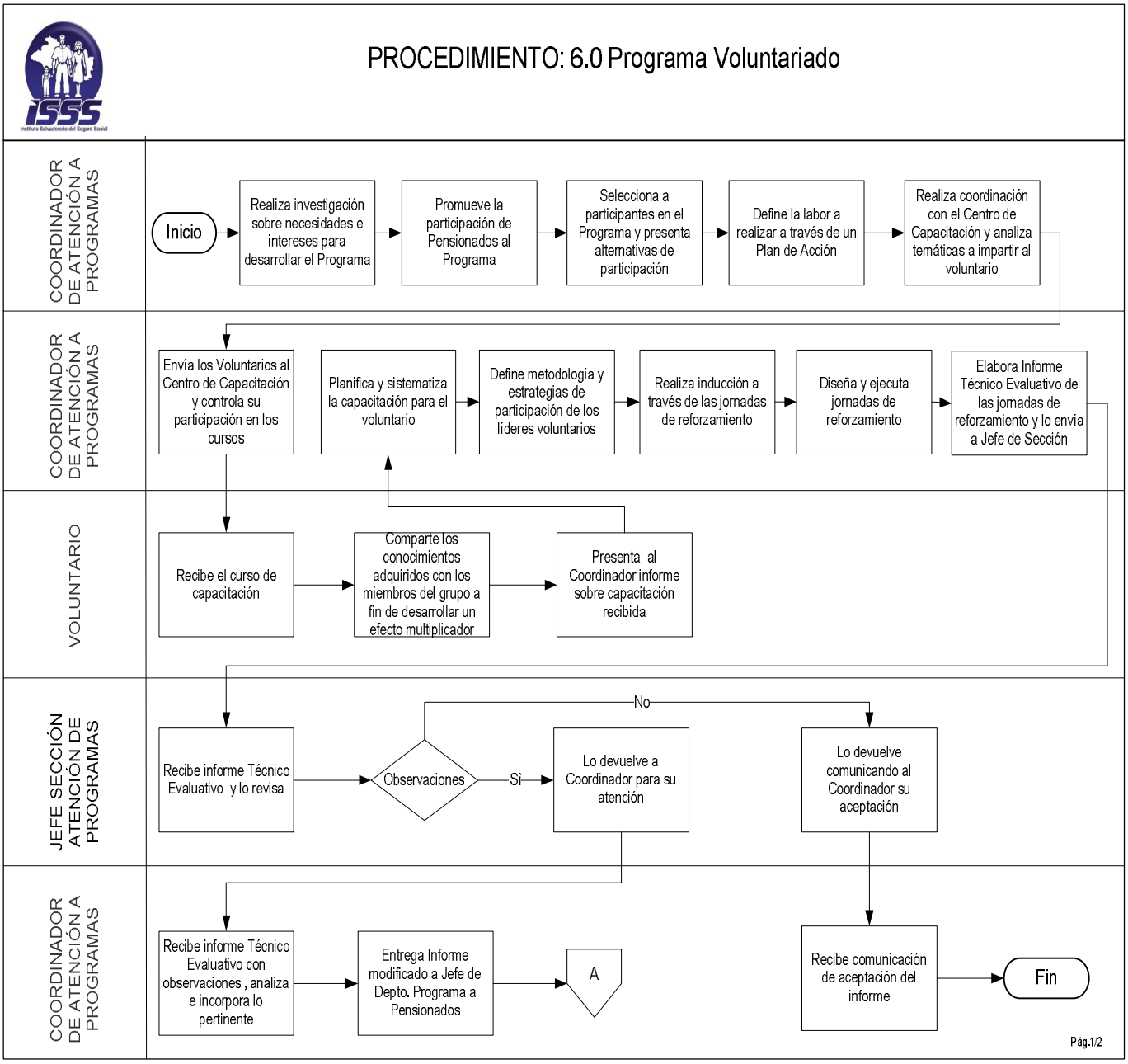
Jefe Departamento Programa a Pensionados

29. Recibe original de informe.

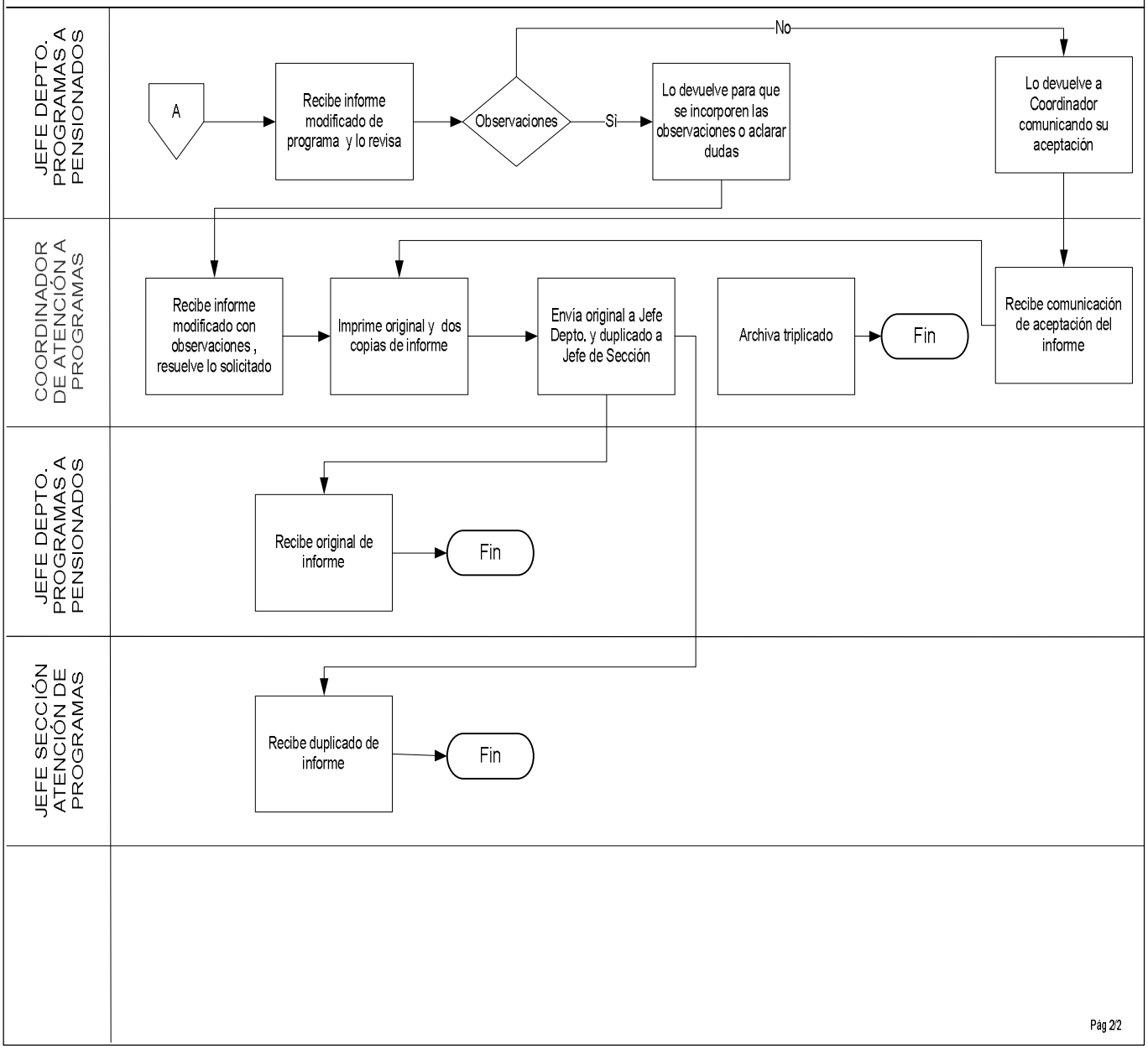
Jefe Sección Atención de Programas

30. Recibe duplicado de informe.

4.6.3 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 6.0 Programa Voluntariado



4.7 PROGRAMA PREPARACIÓN PARA LA JUBILACIÓN

4.7.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Se deberá ofrecer a los asegurados a través de este programa educativo la adquisición de conocimientos básicos para hacer más fácil la transición entre trabajo y retiro; estará dirigido a la población cotizante activa; se realizará a través de jornadas continuas y sistemáticas dentro de la Empresa en las que se deberán incluir temas relacionados al ámbito laboral y la preparación a una cultura de vejez.

2. Todo recurso humano profesional de diferentes disciplinas especializadas en cada materia, que interviene en los Programas deberá colaborar ofreciendo sus conocimientos y experiencias en beneficio de los asegurados.

3. El Coordinador de Atención a Programas deberá diseñar el plan de acción metodológico, planificación de temáticas, coordinación de procesos técnicos y material didáctico a utilizar.

4. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de promover, planificar y definir la logística con la empresa.

5. El Coordinador de Atención a Programas deberá definir con la Empresa en atención, temáticas a impartir y realizar inducción a los expositores.

6. El Coordinador de Atención a Programas será el responsable de impartir módulos de capacitación, respaldar el trabajo de los expositores, evaluar resultados de los eventos y elaborar el informe correspondiente.

4.7.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Atención a Programas

1. Presenta Plan de Acción del Programa.

2. Selecciona estrategias metodológicas de acuerdo al objetivo del Programa.

3. Realiza coordinación y promoción de Empresas que reúnan los requisitos básicos para el Programa.

4. Presenta el Plan de Capacitación con las Empresas seleccionadas y suscribe carta compromiso.

5. Realiza coordinación con el Centro de Capacitación y analiza temáticas a impartir al voluntario.

6. Desarrolla jornadas de capacitación con las Empresas

7. Realiza evaluación de jornadas de capacitación con los participantes.

8. Imparte inducción a Expositor de Apoyo sobre temática definida.

Expositor de Apoyo

9. Recibe inducción sobre temática a impartir.

10. Prepara ayudas audio visual y presenta documento base sobre temáticas al coordinador de Atención a Programas que imparte la capacitación.

Coordinador de Atención a Programas

11. Imparte los módulos de capacitación.

12. Da seguimiento al desarrollo de la capacitación e inducción a los Expositores.

13. Evalúa resultados elabora informe del proceso de capacitaciones y lo envía al Jefe de Sección.

Jefe Sección Atención de Programas

14. Recibe informe del Proceso de Capacitaciones y lo revisa.

15. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

16. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

17. Recibe comunicación de aceptación del informe.

18. Recibe informe con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente.

19. Entrega informe modificado a Jefe Departamento Programa a Pensionados.

Jefe Departamento Programa a Pensionados

20. Recibe informe modificado de Programa y lo revisa.

21. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

22. Si tiene observaciones, lo devuelve a Coordinador de Atención a Programas para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

23. Recibe comunicación de aceptación del informe (continúa en paso 25).

24. Recibe informe modificado con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

25. Imprime original y dos copias de informe.

26. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

27. Archiva triplicado de informe.

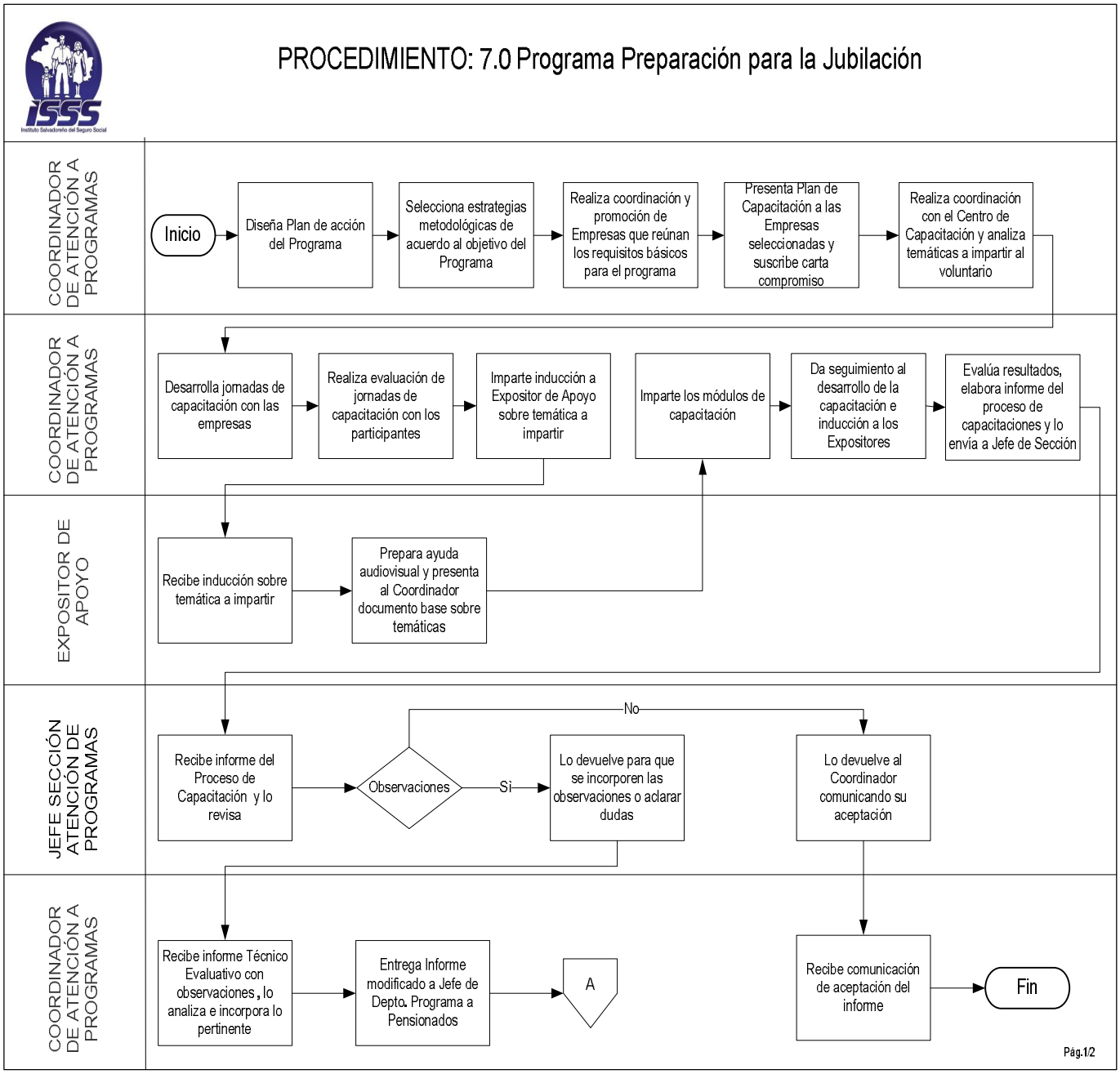
Jefe Departamento Programa a Pensionados

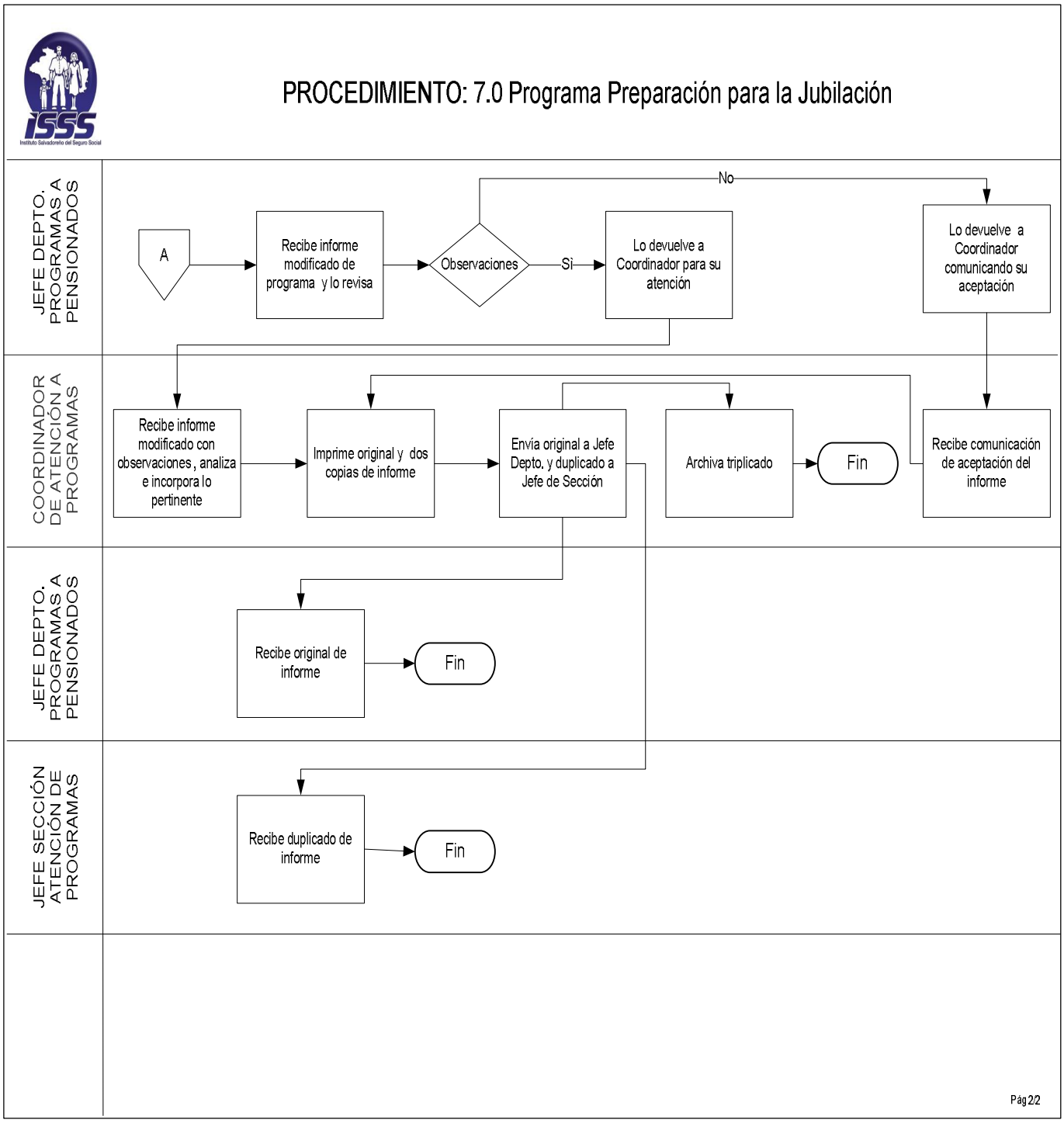
28. Recibe original de informe.

Jefe Sección Atención de Programas

29. Recibe duplicado de informe.

4.7.3 DIAGRAMA DE FLUJO




PROCEDIMIENTO: 7.0 Programa Preparación para la Jubilación
JEFE DEPTO. PROGRAMAS A PENSIONADOS
COORDINADOR DE ATENCIÓN A PROGRAMAS
JEFE DEPTO. PROGRAMAS A PENSIONADOS
JEFE SECCIÓN ATENCIÓN DE PROGRAMAS
A
Recibe informe modificado de programa y lo revisa
Observaciones
No
Si
Lo devuelve a Coordinador para su atención
Lo devuelve a Coordinador comunicando su aceptación
Recibe informe modificado con observaciones, analiza e incorpora lo pertinente
Imprime original y dos copias de informe
Envía original a Jefe Depto. y duplicado a Jefe de Sección
Archiva triplicado
Fin
Recibe comunicación de aceptación del informe
Recibe original de informe
Fin
Recibe duplicado de informe
Fin
Pág 2/2

4.8 CAPACITACIÓN PROFESIONAL A VOLUNTARIOS

4.8.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. La capacitación que se brinda a través del Centro de Capacitación Profesional a Voluntarios Pensionados (CENCAPROVOP) está dirigida a la preparación técnica y personal de los voluntarios pensionados para que se conviertan en líderes dentro de los diferentes programas desarrollados por el Departamento Programas a Pensionados a nivel nacional, dicha formación es de carácter sistemática, por especialidad de funciones, y a nivel teórico / práctico. La meta final de esta formación es lograr que los voluntarios colaboren directamente en la administración de programas, como parte del modelo de autogestión implantado por la referida dependencia. Para desarrollar las temáticas se cuenta con el apoyo de expositores profesionales y jubilados, quienes debidamente inducidos comparten sus conocimientos y experiencias con los educandos.

2. La Sección Atención de Programas conjuntamente con la Jefatura de la Sección Centro de Capacitación, serán los encargados de investigar las necesidades e intereses de la población atendida, para determinar las temáticas de capacitación.

3. La Jefatura de la Sección Centro de Capacitación y los Coordinadores de Atención a Programas planificarán conjuntamente los contenidos temáticos a desarrollar y el Centro de Capacitación será quien diseñe, elabore y reproduzca el material didáctico a utilizar.

4. Los Coordinadores de Atención a Programas serán los responsables de seleccionar y dar seguimiento a la participación de los voluntarios en los cursos de capacitación; Así como velar porque se realice el efecto multiplicador dentro de los grupos atendidos.

5. La Jefatura de la Sección Centro de Capacitación, será la encargada de ejecutar todas las acciones propias de la Sección, desde el diseño de temáticas, hasta la evaluación de los Cursos de Capacitación, dichos procesos serán realizados por medio de un método eminentemente participativo.

6. El Voluntario será el responsable de asistir a los cursos de capacitación para recibir su preparación en forma completa, cumpliendo con todas las exigencias académicas definidas por el Centro, y posteriormente compartir sus conocimientos adquiridos con los miembros de su respectiva agrupación.

7. La Jefatura del CENCAPROVOP presentará al final de cada curso, un informe sobre los voluntarios que participaron en los mismos, a fin de que el equipo de Coordinadores de Programas tomen providencias sobre la capacitación de sus voluntarios.

4.8.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Sección Centro de Capacitación Profesional a Pensionados

1. Realiza sondeo de necesidades e intereses de capacitación en forma permanente y participativa con la población atendida, y con el equipo técnico de Coordinadores de Programas a nivel nacional.

2. Realiza coordinación con el equipo técnico responsable de la ejecución de los programas, para decidir el tipo de cursos a impartir y programar los Seminarios en cada período.

3. Diseña los contenidos de los cursos de capacitación por medio de la técnica de Seminario–taller, con base a los resultados de la exploración participativa y a los acuerdos tomados con el equipo técnico.

4. Elabora el material didáctico a emplear en relación a las temáticas contempladas para el desarrollo de cada módulo de capacitación.

5. Reproduce y organiza la folletería para preparar las carpetas didácticas de apoyo para los participantes.

Coordinador de Atención a Programas

6. Selecciona a los voluntarios conforme al perfil establecido para cada curso de capacitación.

7. Convoca a los voluntarios seleccionados e induce a los participantes sobre las características del curso a desarrollar.

8. Elabora y envía pre-listado de asistencia a Jefe de Sección CENCAPROVOP

Jefe Sección Centro de Capacitación Profesional a Pensionados

9. Identifica expositores de apoyo ad-honorem internos o externos al Instituto, en el banco de recursos profesionales y jubilados y gestiona su participación.

10. Realiza coordinación y brinda inducción a los expositores encargados de impartir las temáticas, para la elaboración de la carta didáctica a emplear en el desarrollo de la capacitación.

11. Organiza, prepara la logística de los Seminarios y lo comunica a Coordinador Técnico de CENCAPROVOP y Expositores de Apoyo.

Coordinador Técnico de CENCAPROVOP y Expositores de Apoyo

12. Verifican la asistencia de los voluntarios conforme al pre listado de participación.

13. Desarrollan la temática programada para cada módulo, por medio de la aplicación de técnicas didácticas participativas.

14. Realizan la aplicación de prácticas de aprendizaje.

15. Revisan los resultados de las pruebas de aprendizaje realizadas.

16. Evalúan en forma escrita y participativa los resultados obtenidos por medio del Curso de capacitación, en forma escrita y participativa.

17. Informa los resultados a Jefe de Sección CENCAPROVOP.

Jefe Sección Centro de Capacitación Profesional a Pensionados

18. Recibe resultados y los analiza.

19. Retroalimenta los procedimientos empleados para el desarrollo de los Seminarios, a partir de las opiniones de los participantes.

20. Archiva la documentación de cada curso de capacitación realizado, en el récord de grupo.

21. Elabora Informe Técnico Evaluativo de los cursos de capacitación y lo envía al Jefe de Departamento Programas a Pensionados,

Jefe Departamento Programa a Pensionados

22. Recibe informe Técnico Evaluativo y lo revisa.

23. Si no tiene observaciones, lo devuelve comunicando su aceptación a Coordinador de Atención a Programas.

24. Si tiene observaciones, lo devuelve a Jefe de Sección CENCAPROVOP para su atención.

Coordinador de Atención a Programas

25. Recibe informe con observaciones analiza e incorpora lo pertinente.

26. Imprime original y dos copias de informe.

27. Envía original a Jefe de Departamento Programa a Pensionados y duplicado a Jefe de Sección Atención de Programas.

28. Archiva triplicado de informe.

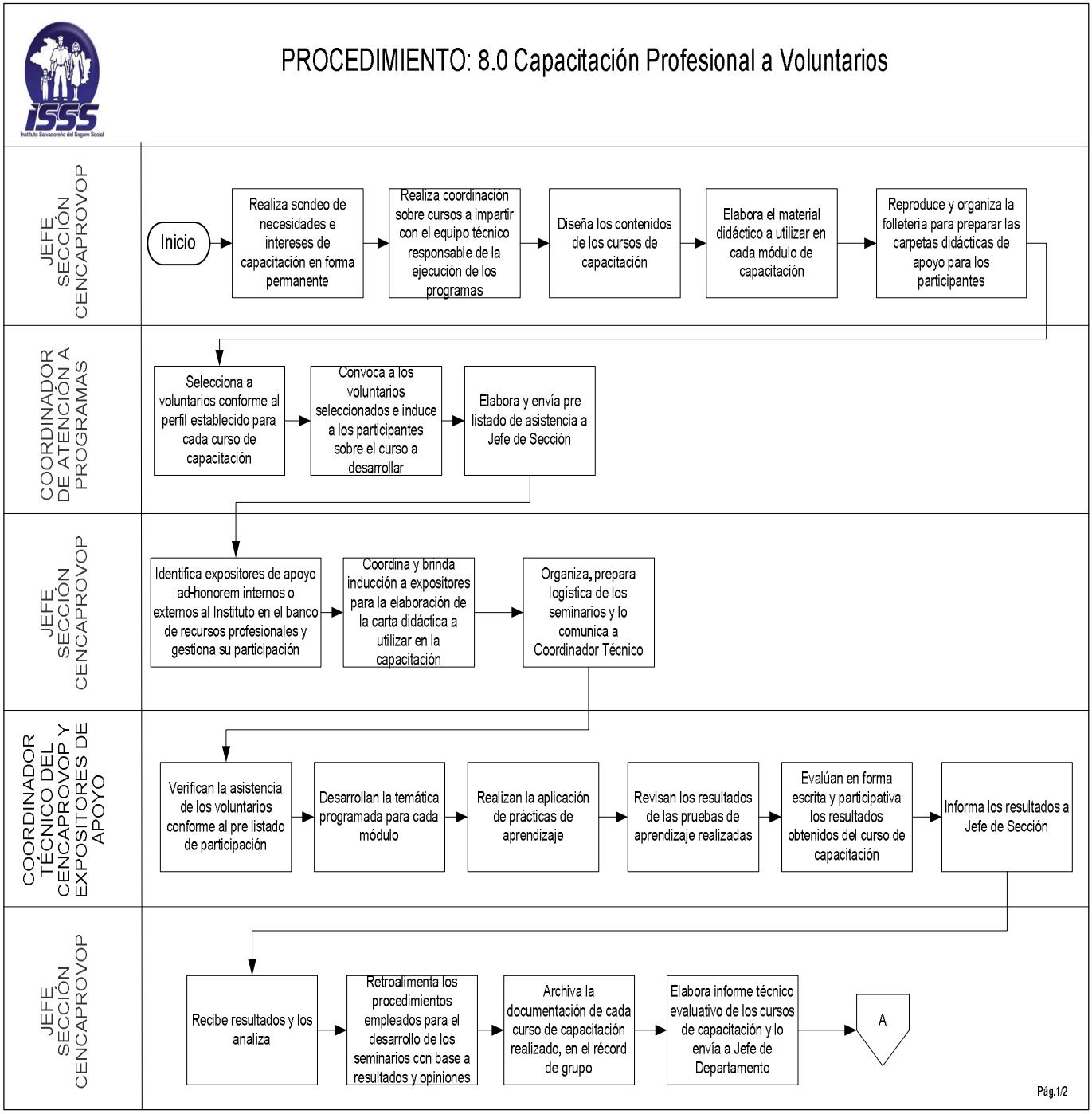
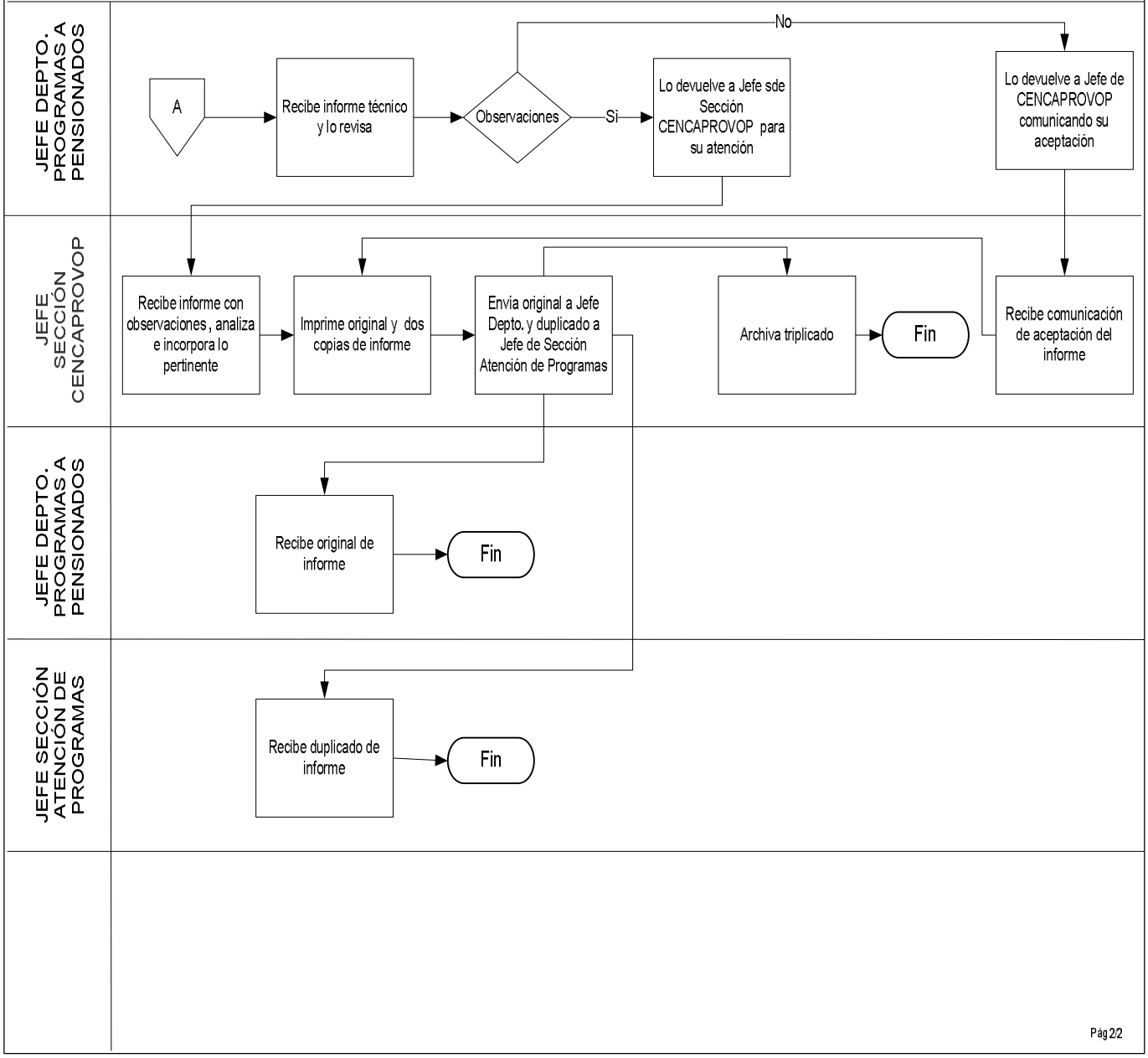
Jefe Departamento Programa a Pensionados

29. Recibe original de informe.

Jefe Sección Atención de Programas

30. Recibe duplicado de informe.

4.8.3 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO: 8.0 Capacitación Profesional a Voluntarios